

POINT-HOME

Documento finale, febbraio 2019

Giovani senza dimora

Guida alle buone pratiche

Sommario

INTRODUZIONE AL FENOMENO DEI GIOVANI SENZA DIMORA – COSA SAPPIAMO?	3
Differenti forme di homelessness giovanile	4
Perché i giovani diventano senza dimora?	6
GUIDA ALLE BUONE PRATICHE	9
Housing First per giovani senza dimora – Buone pratiche dall’Italia	9
Training Houses – Una buona pratica dalla Polonia	11
Progetto di Housing e di Reintegrazione sociale <i>“Diamo forma al futuro insieme”</i> – Una buona pratica dalla Grecia	13
Unità di Strada – Una buona pratica dalla Slovenia	14
Riprogettare i dormitori	16
SUGGERIMENTI SU COME LAVORARE CON I GIOVANI SENZA DIMORA.....	18
Piano assistenziale e diagnosi.....	18
Come essere un buon specialista	19
Errori degli specialisti.....	21
Raccomandazioni.....	22

INTRODUZIONE AL FENOMENO DEI GIOVANI SENZA DIMORA – COSA SAPPIAMO?

Lavorare con i giovani senza dimora permette di notare molte cose. Si tratta di un gruppo con una straordinaria capacità di sopravvivenza in situazioni difficili – senza risorse da figure adulte positive o senza accesso a supporti istituzionali. I giovani hanno molti vantaggi, ma soprattutto, nonostante la difficile situazione in cui si trovano, che spesso gli adulti non possono neanche immaginare – provano costantemente a combattere per sé stessi e migliorare la propria vita. A 18-26 anni, questo è un compito estremamente difficile.

Non ci vuole molto a notare un'altra questione – le lacune del sistema. La giovane età non è percepita come una categoria a parte di potenziali beneficiari di supporto; solitamente, i diciannovenni sono trattati come i quarantenni e condividono solo una cosa – la maggiore età. Una difficoltà ulteriore è causata dal fatto che i giovani sono un gruppo estremamente mobile – a causa della mancanza di legami familiari, e le loro storie di vita segnate da un bisogno costante di sopravvivere; è molto più difficile raggiungerli e incoraggiarli ad avviare un processo positivo di cambiamento rispetto ad altri gruppi.

Bisogna enfatizzare che i giovani senza dimora spesso hanno esperienze negative con l'assistenza da parte delle istituzioni, che vengono percepite come una minaccia.

Come supportare i giovani senza dimora da parte di un'organizzazione non governativa?

L'abbiamo chiesto ad 23 specialisti europei nell'ambito del progetto di formazione "POINT:HOME", finanziato dal programma Erasmus+. 4 organizzazioni non governative e 1 federazione Italiana di organismi che lavorano con persone senza dimora hanno deciso di condividere le loro esperienze e riflettere su soluzioni e strumenti innovativi.

Vi incoraggiamo a leggere la pubblicazione, costituita da una raccolta di buone pratiche da 5 paesi europei. Ogni Paese ha differenti soluzioni, opportunità e approcci rivolte verso i giovani senza dimora.

Speriamo che la lettura di questa pubblicazione possa aiutare a comprendere la specificità della homelessness giovanile e che possa mostrare che ci sono sempre nuove opportunità e scelte – che alla fine conducono al successo nel nostro lavoro: una condizione di vita sicura e indipendente per i nostri beneficiari.

Team:

Foundation PO DRUGIE,

DrogART,

AKTO,

YouthAim

fio.PSD

Differenti forme di homelessness giovanile

Durante la formazione, abbiamo discusso delle diverse forme di homelessness giovanile. Secondo noi, bisogna considerare l'intera condizione di un individuo e la possibilità di ottenere e mantenere una soluzione abitativa sicura.

Riguardo il tema delle soluzioni abitative, dal dibattito tra i diversi Paesi, è emerso che ci sono differenti motivazioni che portano i giovani all'isolamento e alla vita in strada, così come ci sono differenti soluzioni innovative. Per chiarire le nostre considerazioni, possiamo fare riferimento alla classificazione Ethos:

		Categorie operative	Situazione abitativa	Definizione generale		
CATEGORIE CONCETTUALI	SENZA TETTO	1	1.1	Strada o sistemazioni di fortuna	Vivere per strada o in sistemazioni di fortuna senza un riparo che possa essere definito come una soluzione abitativa	
		2	2.1.	Dormitori o strutture di accoglienza notturna	Persone senza abitazione fissa che si spostano frequentemente tra vari tipi di dormitori o strutture di accoglienza	
	SENZA CASA	3	3.1.	Centri di accoglienza per persone senza dimora	In cui il periodo di soggiorno è di breve durata	
			3.2.	Alloggi temporanei		
			3.3.	Alloggi temporanei con un servizio di assistenza		
		4	4.1	Dormitori o centri di accoglienza per donne	Donne ospitate a causa di esperienze di violenza domestica, in cui il periodo di soggiorno è di breve durata	
		5	5.1	Alloggi temporanei di accoglienza	Immigrati in centri di accoglienza ospiti per un breve periodo a causa della loro condizione di immigrati	
	5.2			Alloggi per lavoratori immigrati		
	6	6.1	Istituzioni penali (carceri)	Non sono disponibili soluzioni abitative prima del rilascio		
			6.2	Comunità terapeutiche, ospedali e istituzioni di cura	Soggiorno che diviene più lungo del necessario a causa della mancanza di soluzioni abitative al termine del percorso terapeutico	
	6.3		Istituti, case famiglia e comunità per minori	Mancanza di una soluzione abitativa autonoma (ad esempio al compimento del 18° anno di età)		
	7	7.1	Strutture residenziali assistite per persone senza dimora anziane	Sistemazioni di lunga durata con cure per persone precedentemente senza dimora (normalmente più di un anno) anche per mancanza di sbocchi abitativi più adeguati		
7.2			Alloggi o sistemazioni transitorie con accompagnamento sociale (per persone precedentemente senza dimora)			
SISTEMAZIONI IN SICURE	8	8.1	Coabitazione temporanea con famiglia o amici	La persona utilizza un alloggio diverso per indisponibilità del proprio alloggio abituale o di altre soluzioni abitative adeguate nel Comune di residenza		
			8.2		Mancanza di un contratto d'affitto	Nessun (sub)affitto legale, Occupazione abusiva/illegale
			8.3		Occupazioni illegale di alloggio o edificio o terreno	Occupazione abusiva di suolo/terreno
9	9.1	Sotto sfratto esecutivo	Dove gli ordini dei sfratto sono operativi			
		9.2	Sotto ingiunzione di ripresa di possesso da parte della società di credito	Dove il creditore ha titolo legale per riprendere possesso dell'alloggio		

SISTEMAZIONI INADEGUATE	10	Persone che vivono a rischio di violenza domestica	10.1	Esistenza di rapporti di polizia relativi a fatti violenti	Dove l'azione della polizia è atta ad assicurare luoghi di sicurezza per le vittime di violenza domestica
	11	Persone che vivono in strutture temporanee/non rispondenti agli standard abitativi comuni	11.1	Roulotte	Nel caso non dia l'abituale luogo di residenza per una persona
			11.2	Edifici non corrispondenti alle norme edilizie	Ricovero di ripiego, capanna o baracca
			11.3	Strutture temporanee	Capanna con struttura semi-permanente o cabina (ad esempio marina)
12	Persone che vivono in alloggi impropri	12.1	Occupazioni di un luogo dichiarato inadatto per uso abitativo	Definito come inadatto per uso abitativo dalla legislazione nazionale o dalle regolazioni sull'edilizia	
13	Persone che vivono in situazioni di estremo affollamento	13.1	Più alto tasso nazionale di sovraffollamento	Definito come più alto tasso nazionale di sovraffollamento	

Come si può vedere nella classificazione, considerando i giovani senza dimora, possiamo sottolineare questa realtà è molto più complessa dell'essere "senza dimora" o "senza tetto". Infatti, è più comune incontrare giovani, che si trovano in una sistemazione insicura o inadeguata, spesso passando da una all'altra (per esempio, da una condizione di insicurezza in cui vivono sotto minaccia di violenza a una abitazione non idonea e da questa ad una condizione abitativa insicura in cui vivono con gli "amici", ecc...). Abbiamo realizzato che queste condizioni mutevoli solo raramente vengono riconosciute, più spesso sono nascoste o ignorate.

Inoltre, ci siamo concentrati sui giovani, che in realtà non sono senza dimora, ma a causa di problematiche diverse (la mancanza di legami significativi, che portano problemi emotivi, violenza trattamenti inadeguati, istituzionalizzazioni, ecc...) si trovano a vivere durante il giorno come homeless – possiamo definire questa situazione "**senza dimora diurni**" (*day homelessness*). Questi giovani sono molto più preparati alla vita in strada e inclini ad accettarla, in quanto trovano in strada quello che manca loro nella vita: amici, una famiglia, l'essere valorizzati e un senso di coerenza. Ma anche ciò a cui sono più abituati: violenza, insicurezza, dipendenza, mancanza di rispetto, continuando ad avere esperienza di condizioni di pericolo e minaccia. Essere giovani (senza adeguato supporto, senza strumenti, impreparati rispetto al futuro) e un grande fattore di rischio per i "senza dimora diurni", così come è "normale" o al massimo "accettabile" vivere in questo modo (con apatia, senza occupazione, senza denaro, che alla fine significa senza sicurezza). Con queste nuove energie, ma senza strumenti e opportunità di pensare al loro futuro (e non solo vivere alla giornata), si trovano continuamente in una condizione di passaggio tra homelessness diurna a una condizione di inadeguatezza e/o insicurezza o condizioni di senza casa o senza tetto.

Durante i nostri workshop, abbiamo presentato le condizioni locali di homelessness giovanile, connessa anche al lavoro quotidiano e ai servizi che offriamo:

- A Lubiana, la forma più comune di homelessness giovanile è caratterizzata da insicurezza, inadeguatezza e homelessness diurna. Abbiamo sottolineato che problematiche di dipendenza, connessa a situazioni familiari complicate, violenza, povertà e mancanza di soluzioni abitative adeguate per giovani.
- A Thessaloniki, la maggior parte dei giovani senza dimora sono rifugiati e immigrati, persone con problemi mentali e con dipendenze. Tuttavia, in Grecia i profili delle persone senza dimora sono cambiati rispetto al passato. Negli anni passati, sulla strada si incontravano più spesso persone con problemi mentali e dipendenti da sostanze. Una

ricerca condotta dalla Città di Atene ha mostrato che tra le 451 persone senza dimora che hanno preso parte all'indagine (161 su un campione di 451 persone senza dimora) il 71% è stato senza dimora negli ultimi 5 anni a causa della crisi economica. Si tratta di persone che hanno perso la capacità di mantenere la propria abitazione. Generalmente, la complicata situazione e la mancanza di soluzioni portano a più severe forme di homelessness (senza tetto o senza casa).

- In Italia, dal confronto di 4 città (Torino, Trieste, Verona, Treviso) è emerso che la situazione dei giovani che vivono in condizioni di insicurezza è connessa a problematiche familiari, dipendenza, povertà e immigrazione. È stato messo in luce una particolare categoria di giovani, i NEET (*Not in Education, Employment and Training*).
- In Polonia, abbiamo parlato in particolare dei giovani che escono dall'affidamento, dalle carceri e di risocializzazione, e che abbandonano gli studi. Fuoriusciti da questi contesti, i giovani spesso hanno di fronte due scelte – ritornare nelle proprie famiglie disfunzionali e patologiche, oppure iniziare una vita indipendente. La seconda opzione di solito è quella peggiore – i giovani non sono preparati all'indipendenza (non hanno mezzi economici, casa, lavoro), che da ultimo li porta alla vita in strada e spesso alla dipendenza da sostanze psicoattive.

Considerando le differenti situazioni locali, abbiamo realizzato che le forme di homelessness sono universali (anche perché sono legate alle caratteristiche dei giovani). Abbiamo sottolineato che la più comune forma di homelessness giovanile è caratterizzato dalla fuoriuscita dalle istituzioni.

Dalla considerazione di tutte queste differenti forme di povertà estrema è essenziale pensare alla **prevenzione**. La prevenzione del deterioramento delle condizioni (dalla insicurezza/inadeguatezza al senza casa/senza tetto) passa attraverso interventi e programmi dedicati a intercettare le specifiche forme di homelessness, che vengono ignorate (per esempio, la collaborazione con le istituzioni, che stanno per rilasciare giovani). abbiamo ragionato anche sul significato più ampio di prevenzione, da attuare identificando i fattori di rischio, gli elementi e le condizioni che aumentano il rischio per i giovani di cadere nella marginalità.

Perché i giovani diventano senza dimora?

Tutti noi nasciamo differenti. Ci sono molti fattori che condizionano il nostro presente e il nostro futuro. In questa pubblicazione, ne vogliamo segnalare alcuni:

BACKGROUND FAMILIARE

La famiglia è la prima comunità che dovrebbe prendersi cura di un bambino. I bambini hanno i propri bisogni, e, dato che stanno diventando esseri sociali, hanno bisogno di un ambiente caratterizzato da buone relazioni, amore, supporto, modelli di comunicazione non violenti, ecc.). Non tutti nascono con le stesse opportunità, secondo il luogo in cui vivono, il colore della pelle, la

religione, il sesso e altri fattori. Vogliamo fare una lista di alcuni fattori che possono influenzare i bambini in modo negativo:

- Povertà, disoccupazione, sfruttamento lavorativo;
- Fare parte di gruppi marginalizzati (Persone Rom, rifugiati, persone con disabilità psichiche o malattie mentali)
- Vivere in aree rurali, senza le opportunità offerte dalla città;
- Isolamento sociale (non avere una rete di familiari o amici nel proprio ambiente o essere giudicati dalla comunità per via della propria appartenenza etnica, religiosa, ecc...);
- Essere vittima di violenza domestica, abusi sessuali o essere ignorati;
- Avere una disabilità, fisica o mentale;
- Avere una dipendenza (i genitori potrebbero aver utilizzato i propri figli come corrieri della droga, ecc...; la dipendenza potrebbe essere un modo per scappare dalla realtà e dai propri problemi, oppure le droghe potrebbero essere utilizzate come cura autosomministrata per le malattie di cui si è affetti, ecc...);
- Aver commesso crimini in passato;
- Crisi economica.

A volte, queste condizioni sono così negative che i giovani non riescono ad affrontarle e hanno bisogno di scappare. Tutti i fattori evidenziati possono influire negativamente sulla salute mentale dei giovani, le proprie capacità di comunicazione e l'abilità di affrontare questi problemi in un modo sano, seguendo la strada giusta. Tutto ciò può indurre sentimenti di mancanza di speranza, solitudine e bassa autostima.

ISTITUZIONI

A volte, le famiglie non sono in grado di prendersi cura dei propri figli. In questo caso, i giovani ricevono supporto dai servizi sociali. In molti casi, quando non ci sono altre opzioni, i bambini vengono messi in istituto, dove possono vivere ed andare a scuola (orfanotrofi, riformatori, ecc...), oppure possono anche essere messi in differenti istituzioni anche perché hanno commesso dei crimini. Tristemente, non tutte le istituzioni prestano ascolto ai bisogni dei giovani.

Alcuni aspetti negativi della vita nelle istituzioni sono:

- Uscita precoce dalla scuola e interruzione del percorso di studi;
- Mancanza di prevenzione
- Cattive condizioni nelle istituzioni:
 - Mancanza di supporto
 - Violenza istituzionale (comportamenti violenti da parte degli operatori nei confronti dei bambini, abusi sessuali, ricatti, ecc...)
 - Le istituzioni non prestano ascolto ai bisogni individuali e ai desideri dei giovani;
 - Il sistema educativo non fornisce ai giovani abilità per affrontare la vita e la realtà;
 - A volte, gli operatori non sono abbastanza competenti o non hanno un buon contatto con i bambini;

- Mancanza di relazioni personali;
- Operatori non opportunamente formati;
- Giudizi e bullismo;
- Preparazione alla vita in istituto ma non alla vita indipendente.

Molte istituzioni lavorano con i bambini, non per loro. Tuttavia, anche un approccio moralistico che porta avanti l'idea che i professionisti sappiano sempre cosa è meglio per i giovani può essere problematico. Tutti possono venir trattati nella stessa maniera, anche se ognuno ha una propria storia, bisogni, talenti, sogni, problemi specifici.

Bisogna anche tenere presente che vivere all'interno di un'istituzione è una forma di homelessness, in quanto le persone non hanno altro luogo dove andare una volta usciti dall'istituzione e sono abbandonati a loro stessi. Visto che mancano di conoscenza pratica, potrebbero non sapere come essere indipendenti e prendersi cura di loro stessi.

Quando la famiglia fallisce, ci sono istituzioni in cui i bambini possono andare. Ma cosa accade quando le istituzioni falliscono? Si avvia un percorso di homelessness?

GUIDA ALLE BUONE PRATICHE

Housing First per giovani senza dimora – Buone pratiche dall'Italia

Housing First è un approccio innovativo di politica sociale riservata alle persone senza dimora, che prevede l'offerta di sistemazioni abitative indipendenti, confortevoli e permanenti, con affiancamento di servizi di supporto. Housing First riesce a togliere le persone dalla strada o dai dormitori, senza precondizioni o particolari adempimenti.

Il primo principio dell'Housing First è considerare la casa un diritto umano. Con una casa, la persona può svilupparsi e autodeterminarsi senza lo stress quotidiano di cercare un posto dove andare a dormire e passare la notte.

La situazione abitazioni rimane separata dal trattamento – il team sviluppa un progetto individuale per ogni persona. La casa non viene messa in discussione, anche quando sopraggiungono problemi con la persona ospitata. Non ci sono minacce per cattivi comportamenti, viene solamente modificato il modo di lavorare con quella persona. Non ci sono limiti alla permanenza in casa e il supporto può essere richiesto fino a quando la persona lo vuole, in quanto è l'ospite che decide quando andare via e quando si sente preparato per una vita indipendente.

Il progetto Housing First è basato su due aspetti principali: il **rapido reinserimento in abitazione** e la **gestione del caso** (case management). La casa vuol dire identità e libertà per la persona senza dimora, fornisce uno spazio e un tempo per iniziare il percorso di recupero e costruirsi una nuova vita. Quando la persona ospitata comincia a guadagnare, può pagare l'affitto fino al 30% del suo reddito. Attraverso il progetto individuale, viene sviluppato il senso di responsabilità e di indipendenza.

Con l'ospite lavora una equipe multidisciplinare: il coordinatore del caso, uno psicologo, un assistente sociale, un avvocato, volontari e altre figure professionali di supporto. Il Team Housing First ha lo scopo di sviluppare un modo positivo e non aggressivo di lavorare con i giovani senza dimora, supportando l'idea che "trovare la propria strada è possibile".

Gli appartamenti sono collocati in differenti parti della città. In alcune città, gli appartamenti sono di proprietà del Comune, in altre vengono fornite da organizzazioni private.

APPROCCIO INNOVATIVO NELLA PREVENZIONE DELLA HOMELESSNESS GIOVANILE NELLA CITTA' DI TORINO

In Italia, la **fiو.PSD – Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora** – ha avviato un la prima sperimentazione del progetto Housing First, dando vita al Network Housing First, nato a Torino il 28 febbraio/1 marzo 2014. Da allora la sperimentazione è stata avviata su tutto il territorio nazionale. Il network pubblico-privato è una sperimentazione locale di welfare mix, nel quale le differenti agenzie sono state mobilitate sulla base delle reciproche competenze, offrendo

risorse professionali per la creazione di due progetti pilota di Housing First – Abi.TO, progetto con persone con problemi socio-economici, abili al lavoro) e Res.TO progetto che invece prende in carico persone con disabilità o senza dimora di lungo periodo. I due progetti sono operativi dal 2015 con sei appartamenti indipendenti per senza dimora che hanno accettato la proposta di partecipare al progetto. Per entrambi i progetti, è importante la cooperazione tra pubblico e terzo settore.

In questa prima sperimentazione, la logica di intervento viene ribaltata, costruendo il supporto per a persona a partire dai suoi bisogni e non adattando i bisogni della persona ad un servizio di supporto già esistente.

Quindi, è stato proposto un nuovo approccio per promuovere lo sviluppo di questo modello integrato pubblico-privato.

L'obiettivo è dare alla persona senza dimora il diritto alla casa, attraverso approccio basato sul recupero. Il progetto di Housing First di Torino è finalizzato ad adulti senza dimora, che non possono aver accesso ai servizi esistenti, per esempio giovani, o che sono già passati per i servizi sociali senza un risultato positivo.

APPROCCI INNOVATIVI NELLA PREVENZIONE DELLA HOMELESSNESS GIOVANILE IN UN'ORGANIZZAZIONE PRIVATA

Caritas è una confederazione che lavora in molti Paesi del mondo. Ispirato dalla fede cattolica, Caritas è l'ente della Chiesa cattolica, con lo scopo di raggiungere i poveri, i vulnerabili e gli esclusi a costruire un mondo basato sulla giustizia e sull'amore fraterno. L'obiettivo principale è di costruire e lavorare con e nelle comunità.

“**Casa Solidale Giovani**” è un progetto Housing First dedicato esclusivamente a giovani in difficoltà, avviato nel 2017 a Verona. Questo progetto mantiene l'idea generale dell'HF, ma con qualche differenza. Il progetto è infatti costituito da tre abitazioni differenti in cui vengono utilizzati tre differenti approcci.

La prima è un progetto di Housing First, in cui i giovani vivono da soli. Il secondo appartamento è un co-housing, in cui un gruppo di giovani vive in case insieme ad un assistente sociale durante il giorno e volontari durante la notte. La terza sistemazione è una “casa protetta” in una parrocchia, in cui trovano ospitalità giovani con problemi mentali, aiutati da volontari.

Uno degli elementi specifici del progetto “Casa solidale giovani” è la presenza di **famiglie tutor volontarie**, che fungono da supporto per i giovani ospitati. Insieme a queste famiglie, lavorano equipe multidisciplinari con l'intento di aiutare i giovani a raggiungere i propri obiettivi. Una famiglia tutor deve frequentare un corso di preparazione prima di iniziare a lavorare con i ragazzi e ogni 40 giorni si svolge un incontro. Il ragazzo può scegliere la famiglia tutor che gli sembra più adatta, possono organizzare insieme viaggi ed eventi, possono visitarsi a vicenda. **Le famiglie accettano il ragazzo per quello che è.** A causa di frequenti problemi familiari e brutte esperienze che questi giovani hanno o hanno avuto con le proprie famiglie di origine, è importante avere una “nuova famiglia” con relazioni sane e buoni valori, che li accetti e li ami.

Mostrare alle persone quanto valgono e che sono importanti è un aspetto cruciale e il team italiano ha mostrato agli altri partner come si può fare.

Training Houses – Una buona pratica dalla Polonia

LA STORIA E LA STRUTTURA DEL PROGETTO

Il progetto di **Training Houses** per giovani tra i 18 e i 25 anni è stato avviato nel 2015, a Varsavia, dalla Fondazione “**po DRUGIE**”. L’idea è di concentrare il supporto sui giovani usciti dagli istituti, come orfanotrofi, carceri o istituti di correzione. Tutti questi giovani non hanno supporto dalle proprie famiglie ed hanno bisogno di essere aiutati a crescere, sotto l’aspetto dell’indipendenza, della motivazione, nel cercare un lavoro, ecc...

Riguardo la struttura, sono previsti appartamenti separati tra maschi e femmine. Gli appartamenti sono per 4 persone e hanno 2 camere, ognuna con due letti, più una parte comune, dotata di una cucina completa, un salotto e uno spazio lavanderia. Inoltre, è disponibile un computer e un accesso Wi-Fi. Ogni appartamento ha i suoi assistenti sociali, responsabili di tutta l’assistenza necessaria per la risoluzione dei problemi che possono insorgere per rendere la situazione più semplice e confortevole possibile.

I piani di assistenza vengono preparati con i giovani stessi, individualmente, in quanto questo sembra l’unico modo di renderli responsabili per le proprie vite.

LE REGOLE

Tutti possono essere inseriti in questo progetto, ma bisogna seguire delle regole. Le più importanti sono:

- **Sobrietà** dall’alcol e dalle droghe. Gli assistenti sociali hanno il diritto di controllare, ogni volta ce ne sia bisogno;
- **Mostrare progressi**, nello studio e nel lavoro;
- **Rimanere in contatto** con l’organizzazione, attraverso gli assistenti sociali.

Se le regole vengono infrante, gli ospiti devono lasciare l’appartamento. Le difficoltà più comuni sono legate al mantenimento della sobrietà e al lavoro sulla dipendenza. In queste situazioni, l’organizzazione offre altri tipi di supporto, come trattamenti in centri specializzati adatti ai bisogni e alle capacità della persona.

Dall’altra parte, se il ragazzo sta facendo progressi (riesce a trovare un lavoro stabile, si sta impegnando in un processo di cambiamento positivo), può fare richiesta per un altro tipo di appartamento – chiamato “indipendente”. Questa forma di abitazione richiede molte competenze e autosufficienza, non ci sono assistenti sociali a supporto quotidiano. È presente una forma di aiuto da parte di specialisti, ma non per risolvere i problemi personali dei ragazzi, bensì per dare un supporto positivo al cambiamento e a mantenere alta la motivazione per farlo. Negli appartamenti indipendenti abitano due persone.

In queste case, i giovani possono rimanere fino ad un massimo di 2 anni.

IL PROCESSO DI ADATTAMENTO

Durante il primo mese all'interno dell'appartamento, ai giovani viene fornito cibo e prodotti per l'igiene, in quanto di solito non hanno risorse economiche proprie. Appena cominciano a lavorare e vengono pagati, devono destinare il 30% del proprio reddito all'affitto. Perché? Molti giovani prima vivevano istituto, quindi non avevano avuto l'opportunità di imparare il valore del denaro. Questo è un modo per insegnarlo loro. Inoltre, iniziano ad imparare cosa sia la responsabilità e che la vita reale ha un prezzo.

Gli stessi giovani sviluppano un piano individuale per uscire dalla homelessness – di solito, i piani durano una settimana e sono focalizzati sulla realizzazione di piccoli passi. È importante sapere che attraverso l'impegno si raggiungono gli obiettivi e questo riesce a mantenere alta la motivazione ad andare avanti.

COME LAVORA L'ORGANIZZAZIONE E QUALI SONO GLI OBIETTIVI

Quando il ragazzo arriva alla ONG, ha un primo contatto con l'assistente sociale, che ascolta la sua storia e monitora i progressi. Inoltre, il giovane ha la possibilità di lavorare con altri specialisti dell'organizzazione, come il consulente per il lavoro, un avvocato e uno psicologo. È anche possibile partecipare ad alcune attività, come corsi per il controllo dell'aggressività, sport, teatro, cinema e altri programmi culturali.

Dentro l'organizzazione, il team di professionisti si riunisce ogni mese per discutere della situazione di ogni giovane, per capire se il programma è ancora valido e se sono stati raggiunti gli obiettivi. Lo scopo principale di questo lavoro è aiutare i ragazzi a raggiungere l'indipendenza dopo il progetto – perché la vita deve andare avanti e devono imparare a vivere da soli.

Per la nostra esperienza, alcuni giovani che lasciano il programma hanno ancora bisogno di aiuto, quindi ricevono una casa dal Comune o vengono aiutati ad affittarne una.

L'intero programma è finanziato dal Comune di Varsavia, il finanziamento è destinato al pagamento dei professionisti, per l'affitto delle case e per tutto il materiale di cui c'è bisogno per far andare avanti il progetto (cibo, biglietti, prodotti per l'igiene, piccole riparazione in casa, ecc...).

La parte più importante del progetto sono i legami e le relazioni che si creano che permette di disegnare un piano per ogni persona, in modo da farla sentire speciale e di prendersene cura – sensazione che solitamente i giovani ospiti non hanno mai provato prima.

OSTELLO – UNA SOLUZIONE TEMPORANEA

In Polonia non ci sono abbastanza strumenti a supporto delle persone senza dimora. È quindi frequente che abbiano bisogno di andare in ostello o in dormitorio per passare la notte. questi posti assolvono la loro funzione dando una sistemazione notturna sicura alle persone, ma non forniscono un supporto individuale.

La fondazione "po DRUGIE" ha deciso di mettere in piedi una soluzione semplice e non costosa per i giovani, per dare loro un posto dove passare la notte ed avere allo stesso tempo

supporto dalla ONG: offriamo loro un letto in ostelli economici e i professionisti dell'organizzazione mantengono con loro un contatto ravvicinato. A Varsavia, ci sono molti ostelli economici, di solito le persone vengono in città per lavoro, quindi la proposta è sostenibile.

Questa iniziativa è temporanea, ma almeno riesce a mantenere lontani i giovani dai luoghi frequentati da altri senza dimora, prevenendo per loro l'etichetta di "senza dimora".

Per rimanere in ostello, i ragazzi devono rispettare le regole, che sono le stesse per le Training Houses.

I giovani possono rimanere in ostello per 3 mesi. Dopo questo periodo, dovrebbero essere in grado di pagarsi da solo l'ostello. Accade spesso che, dopo i tre mesi, inizino a vivere nelle Training Houses.

Questo modello di aiuto è stato importato dal Galles (UK), dove i servizi sociali affittano un ostello bed and breakfast per persone che stanno aspettando di ottenere una casa popolare (cosa che di solito richiede 2-3 mesi in Inghilterra, mentre in Polonia sono necessari anni).

Progetto di Housing e di Reintegrazione sociale *"Diamo forma al futuro insieme"* – Una buona pratica dalla Grecia

Il progetto (2014-2018) è stato creato per assistere le persone senza dimora nel passaggio ad una vita indipendente, attraverso la fornitura di una soluzione abitativa, aiuti per riuscire a soddisfare i bisogni primari, supporto psicologico, orientamento lavorativo e *placement*.

Obiettivi specifici del programma:

- La transizione immediata verso l'autonomia attraverso la fornitura di servizi, di un'abitazione e di assistenza sociale;
- Reintegrazione nel tessuto sociale attraverso servizi per il lavoro.

Il programma ha la priorità di far rimanere le persone in appartamenti e non in strutture di emergenza o di transito.

"Housing e Reintegrazione" è un intervento sociale che ha alcuni punti in comune con il programma Housing First. L'inserimento diretto dei beneficiari in appartamenti autonomi, rima di offrire qualsiasi altro servizio si combina con forme di lavoro sovvenzionate, elaborando un intervento che offre molte possibilità di inclusione sociale per persone affette da povertà estrema ed esclusione sociale. In altre parole, a nessuno viene offerta una assistenza abitativa ad una dimensione. Al contrario, la combinazione di una sistemazione abitativa con un sussidio per il lavoro crea aspettative riguardo l'efficacia del programma. Finora, 1.200 persone hanno beneficiato del programma in Grecia.

Il centro per l'Assistenza Sociale in Macedonia (istituzione pubblica), in collaborazione con Praksis (ONG) e con il Comune di Thessaloniki (Istituzione pubblica) in collaborazione con Arsis (ONG) hanno co-organizzato il progetto a Thessaloniki.

Inoltre, in Grecia, c'è stato un primo censimento delle persone senza dimora nelle 7 maggiori città del Paese. 370 giovani, volontari e tirocinanti, dopo la formazione, hanno setacciato le città, in cui sono state rilevate 1.645 persone senza dimora che vivono in strada o in strutture per senza dimora.

Unità di Strada – Una buona pratica dalla Slovenia

Quando si pensa alle unità di strada, bisogna chiedersi: in realtà, so cosa sia davvero una unità di strada? Chi sono gli operatori di queste unità? Cosa fanno, o non fanno, e soprattutto, perché è così importante oggi?

L'unità di strada è una pratica che non rimane all'interno delle mura delle istituzioni e delle organizzazioni. Esce fuori, sulla strada. Non preleva le persone dal proprio ambiente, bensì esce e le incontra. Questo approccio è flessibile e personale – basato sul gruppo o sull'individuo con cui si lavora. Non giudica, bensì osserva, impara e prova a connettersi con la popolazione con cui lavora. Non impone le proprie regole e non prende decisioni al posto delle persone. Invece, l'unità di strada si adatta alla subcultura specifica del gruppo che incontra e dei bisogni delle persone che incontra, provando a capire le specifiche situazioni che le persone hanno alle spalle. Grazie alla relazione che si riesce a costruire con le persone, nascono nuove opportunità sia per gli operatori che per le persone incontrate. Gli operatori diventano così il collegamento tra servizi e persone che possono accedervi.

FORMAZIONE DEGLI OPERATORI DELLE UNITA' DI STRADA

Non c'è una formazione specifica per gli operatori delle unità di strada – possono provenire da differenti campi, dalle scienze umane alla medicina. Persone con importanti esperienze alle spalle possono essere una parte molto importante per il team, così come il gruppo di pari. Le persone con cui lavorano le unità di strada spesso hanno avuto cattive esperienze nel "sistema", come lo chiamano loro. Sono rimasti delusi così tante volte che è difficile che riescano a fidarsi di nuovo degli operatori. Questo è il motivo per cui è più facile per queste persone aprirsi con il gruppo dei pari o con operatori che abbiano esperienze alle spalle, che così diventano la "chiave" per stabilire il contatto. Le persone si fidano di loro perché anche loro sono passati per esperienze simili, "parlano lo stesso linguaggio" o si sentono solamente meno intimoriti e più a proprio agio.

Team multidisciplinari sono una dei punti di vantaggio più importanti nelle unità di strada. Gli operatori devono essere connessi, per continuare ad impegnarsi nel gruppo e nella filosofia che c'è dietro questo tipo di approccio in questo modo, potranno aiutarsi a vicenda, fornendo diverse visioni del problema e utilizzando diversi approcci, in quanto hanno diverse competenze e possono imparare l'uno dall'altro. Inoltre, è importante per tutti non solo imparare dagli altri, ma anche dalle persone che incontrano sulla strada.

RIDUZIONE DEL DANNO E MOBILITAZIONE

La pratica della riduzione del danno è uno dei primi passi nel processo del lavoro con una persona. Il professionista deve capire che la situazione nella quale la persona si trova non è semplice da risolvere. Non si può affrontare da un giorno all'altro.

La riduzione del danno spesso non riesce a cambiare la situazione immediatamente, ma gli operatori possono offrire alla persona materiali e informazioni per renderla più semplice. Ad esempio, se una persona dorme in strada e per qualche ragione non può recarsi in ostello, si può offrire una coperta e un pasto, insieme a informazioni su posti in cui stare. Oppure, se sta utilizzando sostanze psicoattive, fargli la morale su quanto siano dannose non risolverà il problema, ma fornirgli un ago pulito o una siringa per la dose può ridurre il danno.

Questo è anche un modo per mostrare alle persone che l'operatore ha capito i loro bisogni e che è in grado di ascoltarle e considerare il loro punto di vista – non per creare un progetto per loro, ma insieme a loro. In questo modo, se le persone sono pronte, possono essere messe in contatto con altri servizi attraverso l'unità di strada.

In questo senso il lavoro di strada è un o strumento di mobilitazione. Le persone spesso non chiedono aiuto alle istituzioni o alle organizzazioni – forse a causa dello stigma che hanno interiorizzato, forse perché non si trovano a loro agio con le organizzazioni o forse solamente perché non hanno informazioni o non sanno come fare ad avere accesso ai servizi. Tuttavia, le unità di strada possono fungere da ponte tra le due part e aiutare a farli cooperare.

STRUMENTI

Prima di tutto, è importante conoscere la persona con cui stai lavorando e utilizzare l'approccio migliore. Per creare un ambiente confortevole e costruire una relazione di fiducia, gli operatori delle unità di strada dovrebbero utilizzare alcuni strumenti, di tipo fisico e psicologico, anche se questi ultimi sono più importanti. Gli strumenti fisici sono coperte, kit di sopravvivenza, materiali puliti per l'utilizzo di sostanze, bevande calde, pasti caldi, materiali delle attività, *flyers*, materiali per la protezione dei rapporti sessuali, medicine, ecc...

Da un altro punto di vista, gli strumenti psicologici sono meno visibili, ma ugualmente importanti, spesso non si notano finché l'operatore non li utilizza. Si tratta dell'empatia, senza giudizi, in modo da accettare la persona per quello che è e per la storia che ha, essendo assertivi e avendo fiducia in loro. Si tratta inoltre di rispettare i confini delle persone, sia degli altri operatori che delle persone che si incontrano. Questi strumenti sono un mix di conoscenze professionali, esperienze passate e personalità dell'operatore.

ESEMPI DI ESPERIENZE PRATICHE

Ci sono molti modi per implementare le tecniche di lavoro delle unità di strada nella pratica. Si possono utilizzare in diverse occasioni – dagli incidenti stradali alla salute. La ONG slovena DrogArt si occupa principalmente di utilizzo di sostanze psicoattive e usa la riduzione del danno come principale strumento. L'abuso di sostanze psicoattive è spesso associato alla vita in strada. I giovani, a volte anche minori usciti dalle istituzioni, vivono in condizioni insostenibili in famiglia o sono stati cacciati via dai propri genitori, tendono ad incontrarsi con altri giovani in alcuni posti specifici. Gli operatori e i volontari di DrogArt si recano in questi posti con materiale per la riduzione del danno per protezione sessuale e per l'utilizzo meno dannoso di sostanze insieme a cibo e bevande. Un giorno alla settimana, viene allestito uno stand con bevande calde, materiali interattivi e differenti attività. Lo scopo principale di questo lavoro non è solo di informare i giovani sull'utilizzo meno danno delle sostanze, ma è anche quello di creare una relazione di fiducia. Da quel momento in poi, i giovani avranno qualcuno di cui fidarsi e che li aiuti anche per gli altri problemi che hanno, dal vivere in strada alla dipendenza, alla violenza ai problemi economici. Possono inoltre avere aiuti terapeutici gratuiti dall'organizzazione e dopo un po' di tempo, quando viene realizzato il progetto in un centro diurno, potranno avere un luogo sicuro dove stare e imparare a cavarsela nella vita di ogni giorno.

In Italia, ad esempio, esiste un differente approccio al lavoro di strada. L'Unità di strada di Treviso, una cooperativa sociale, gli educatori vanno in strada per supportare le persone senza dimora. Hanno una partnership con le associazioni di volontariato. In primo luogo, viene stabilito il contatto per rispondere ai bisogni essenziali, vengono offerte cure e assistenza, orientamento verso i servizi sociali e si contribuisce a costruire un progetto personale per uscire dalla vita in strada.

Anche in Grecia, esiste una ONG, ARSIS, che supporta i giovani che non possono frequentare la scuola e sono in condizioni di povertà, o appartengono alla comunità Rom. Ad oggi, la ONG supporta anche persone senza dimora e rifugiati. Hanno un centro diurno per giovani in cui vengono sostenuti nella formazione, e sono dotati di uno specifico team per le persone senza dimora, rifugiati e bambini che vivono in strada. Inoltre, è importante dire che la ONG coopera con il Comune per trovare posti in dormitorio per chi ne ha bisogno.

In Polonia, le unità di strada è sempre più riconoscibile. È rivolto principalmente a bambini, utilizzando strumenti pedagogici, giovani (utilizzando la pedagogia di strada, in cui vengono formati gruppi e dura 2 anni) e giovani con comportamenti a rischio (lavoro di strada). L'approccio verso i giovani è basato sulla riduzione del danno, relativo all'utilizzo di sostanze psicoattive, comportamenti sessuali a rischio, insieme con l'accompagnamento e l'accettazione della persona.

Riprogettare i dormitori

Attualmente, il mondo sta vivendo un nuovo clima economico e politico, momento che è iniziato con una grande crisi finanziaria, che si riflette nei problemi umanitari. I giovani, in particolar modo, hanno bisogni specifici in questa situazione, in quanto si trovano all'interno del processo di costruzione e consolidamento delle proprie identità. A causa di ciò, hanno bisogno di avere un

luogo in cui si sentano al sicuro e protetti dagli adulti con altri tipi di problemi, come dipendenza da sostanze e malattie mentali, affinché anche i propri problemi non si cronicizzino.

I dormitori sono strutture in cui le persone possono dormire durante la notte, avere un letto e una doccia, con una grande varietà numerica da paese a paese. In questi luoghi, gli operatori sociali sono sempre presenti, per capire se la situazione sia sotto controllo, in quanto potrebbero esserci persone sotto effetto di sostanze, aggressive, ubriache, sotto effetto di sostanze. Per esempio, mentre in Grecia e Polonia le persone ubriache o sotto effetto di sostanze non possono rimanere, in Italia e Slovenia invece sono accettate. In Slovenia, inoltre, ci sono luoghi dedicati solo a persone che utilizzano regolarmente droghe.

I dormitori per senza dimora sono un tipo di servizio, per individui e famiglie, che forniscono una soluzione temporanea. Questi luoghi sono importanti per aiutare i senza dimora, in quanto forniscono protezione da condizioni climatiche avverse e, più in generale, da situazioni pericolose in strada. Di contro, si può osservare come, in Europa, i rifugi per senza dimora non forniscono un'assistenza soddisfacente per le persone, in quanto i bisogni e i problemi che presentano sono molto differenti e possono non incontrare i criteri di accesso. Un esempio è dato da coloro che utilizzano sostanze e che spesso non vengono accettate nei dormitori.

Oltre a ciò, ci sono problemi come la non separazione tra giovani e adulti, oppure tra chi utilizza droghe e persone con problemi psichiatrici. Il tipo di rifugio, inoltre, varia molto da paese a paese. Mentre in Italia e Grecia non ci sono rifugi pubblici, solo privati, in Polonia sono pubblici e gratuiti. Inoltre, in alcuni Paesi non ci sono separazioni tra donne e uomini, come in Grecia, mentre in Italia questa separazione è prevista in ogni dormitorio, in quanto questo è considerato un principio per provare a ridurre la vulnerabilità delle donne.

Dopo aver stabilito le differenze, abbiamo discusso il modello ideale di rifugio dedicato esclusivamente a giovani, ovvero un posto in cui possano riposare e rimanere full time (giorno e notte).

È cruciale avere un posto esclusivamente dedicato ai giovani, in cui possano costruire la propria identità, crescere con qualche regola, creare confini, buone relazioni e acquisire strumenti per essere indipendenti nella società.

Prima di tutto, questi posti dovrebbero avere un ambiente sicuro, che riesca ad aiutarli in molti modi differenti. Per esempio, dovrebbe essere un luogo in cui i giovani possano sentirsi accettati e sicuri, in cui professionisti – operatori sociali, psicologi, psichiatri e volontari – siano in grado di costruire relazioni basate sulla fiducia, counseling e supporto per gli specifici bisogni che presentano (problemi giovanili come educazione sessuale, dipendenza da droghe e alcool, ecc...). È molto importante, inoltre, dare loro la possibilità per avere accesso a strumenti come libri, internet, giochi, sport e contatto con le persone della stessa età e nella stessa situazione (gruppi di pari in modo informale), dal momento che crediamo fermamente che ciò possa aiutarli a raggiungere un certo equilibrio psicologico.

Oltre a questo, è molto importante coinvolgere i giovani senza dimora in attività culturali di intrattenimento, come andare a teatro, al cinema, ad adottare uno stile di vita sano. Alla fine, la soluzione migliore sarebbe dare supporto educativo e strumenti per i giovani, che possano aiutarli a sviluppare le proprie abilità e competenze, per diventare indipendenti.

Siamo d'accordo con Don Chisciotte: "Cambiare il mondo, amico Sancho, non è follia o utopia. È giustizia".

SUGGERIMENTI SU COME LAVORARE CON I GIOVANI SENZA DIMORA

Piano assistenziale e diagnosi

La homelessness è un argomento ampio e molto specifico allo stesso tempo. La prima cosa che, come professionisti, dobbiamo tenere a mente è che ognuno ha una propria storia diversa dalle altre.

Ognuno ha il suo vissuto e si trova in una condizione di senza dimora che è unica. Non ci sono soluzioni universali per persone diverse che si trovano in questa condizione. Ciò che può essere utile per uno, potrebbe non esserlo per un altro. Dobbiamo iniziare, quindi, incontrando la persona nel punto in cui si trova ora. Per questo motivo, dobbiamo avere il primo contatto senza farla sentire umiliata o minacciato. Possiamo provare a usare strumenti differenti per farlo, ma questi devono corrispondere al bisogno che la persona esprime in quel momento esatto (se desidera cibo, gli offriamo cibo. Se vuole solo parlare o avere qualche informazione, glielo diamo. Se vuole una coperta, gliela diamo. Se ci chiede un ago pulito o una siringa, è ciò che gli forniamo). Inoltre, dobbiamo accettare la possibilità che respinga noi e la nostra offerta. A quel punto, non ci dobbiamo imporre, bensì accettarlo. Tuttavia, è importante fargli sapere che può sempre cambiare idea e venire da noi (possiamo lasciargli il nostro contatto e le informazioni su un servizio che potrebbe essergli utile).

Utilizzando la tecnica della riduzione del danno connessa ai suoi bisogni, stiamo iniziando a costruire la relazione. È importante sapere che non si tratta di qualcosa che accade, bensì è un processo che richiede tempo. Inoltre, mentre stiamo creando la relazione, stiamo imparando a conoscere la persona.

Se e quando la persona deciderà di voler cooperare con noi, possiamo procedere verso il prossimo passo.

LA COOPERAZIONE CON I SERVIZI (ING, SERVIZI SOCIALI, SERVIZI PER LA SALUTE, PROGRAMMI TERAPEUTICI, ECC...)

All'interno del processo di conoscenza dei giovani, dobbiamo acquisire specifiche informazioni sulla persona con cui stiamo lavorando, in modo che sul lungo periodo saremo in grado di costruire un piano che possa incontrare i suoi bisogni. Il modo di farlo è diverso da situazione a situazione, da persona a persona ed è anche il risultato della personalità e delle esperienze del professionista. Tuttavia, la cosa importante è completare l'anamnesi prima di continuare.

L'anamnesi deve includere:

- Dati personali (nome, cognome, indirizzo, genere, età, nazionalità, stato civile, religione...)
- Background familiare e situazione attuale
- Relazioni importanti

- Occupazione e livello d'istruzione
- Condizione di salute passata e attuale (mentale, fisica, dipendenze, ecc...)
- Bisogni
- Condizione abitativa
- Altri servizi e programmi con cui è o è stato in contatto
- Punti di forza, abilità, interessi, ecc...
- Situazione giuridica (in particolare per i stranieri)

Le informazioni non devono essere raccolte in questo esatto ordine e possono esserne raccolte delle altre. Tuttavia, la cosa importante è fare un colloquio sulla situazione individuale che includa gli aspetti psicologici, sociali, emotivi, materiali, medici, ecc... Si può poi procedere preparando un piano specifico per e con la persona con cui si sta lavorando.

IL PIANO

Come abbiamo già detto, ogni persona ha una sua propria situazione che include bisogni specifici. Dobbiamo preparare un piano che sia coerente con i bisogni, in cooperazione con la persona e con il team multidisciplinare, coordinato dal *case manager*.

Nella preparazione del piano, dobbiamo fare attenzione ad alcuni punti fondamentali emersi dal colloquio, che sono:

- Analisi del bisogno della persona
- Obiettivi personali (cosa vuole fare, quali obiettivi vuole raggiungere, quando vuole raggiungerli)
- Implementazione (azioni – in quali modi vogliamo farlo e quali attività possiamo offrire come servizio)
- Valutazione (controllare quanto il piano sia stato implementato; provare a superare le difficoltà che emergono, poi creare un nuovo piano se necessario).

Se vogliamo che il piano funzioni bene, è importante fare attenzione anche ad altri aspetti, che includono:

- Il lavoro di rete tra servizi pubblici e privati a supporto dei giovani
- Comunità terapeutiche da includere nel suo ambiente
- Accompagnamento verso servizi di supporto
- Attitudine positiva da parte degli operatori

Come essere un buon specialista

Dobbiamo essere coscienti del motivo per cui sia importante essere un professionista preparato e rispettabile. Le persone con cui lavoriamo probabilmente hanno avuto esperienze estremamente traumatiche e difficili nella propria vita. Considerando che potrebbero essere stati giudicati e discriminati da altre persone ed essere rimasti delusi da alcuni servizi, è cruciale essere

consapevoli del fatto che il nostro aiuto potrebbe essere la loro unica opportunità per iniziare ad avere una vita migliore.

Durante la nostra formazione, abbiamo discusso alcuni punti essenziali dell'essere un buono specialista.

CONOSCENZA DEI PROBLEMI DEI GIOVANI

Dobbiamo avere un'ampia conoscenza di tutti i problemi che i giovani devono affrontare. Dato che i loro problemi sono di solito molto complessi, è importante avere un approccio olistico. Per esempio, se ci concentriamo solo sul fatto che sono senza tetto, lavoreremo solo sul fornirgli un luogo dove stare, ma invece potrebbe esserci anche un problema di solitudine, difficoltà nel creare relazioni stabili e positive, una bassa autostima, problemi di salute, povertà, problemi nel finire gli studi o nel trovare un lavoro, ecc...

COMPETENZE PROFESSIONALI

- Iniziare dove si trova la persona
- Non giudicare la persona con cui si lavora
- Essere sensibile verso le necessità e i desideri della persona
- Comprendere e rispettare il background culturale e le credenze della persona
- Essere un ascoltatore attivo
- Considerare ogni caso singolarmente
- Rispettare la privacy e la sicurezza
- Seguire i processi e le abilità individuali
- Lavorare sull'autonomia della persona
- Non fare supposizioni su cosa la persona pensi o senta, ma controllarlo sempre insieme
- Adattare il linguaggio: non usare un linguaggio formale e termini tecnici, ma parlare in un modo comprensibile per la persona
- Focalizzarsi sulle abilità, le risorse, gli obiettivi
- Essere positivi
- Essere incoraggiante
- Essere empatici
- Prendersi cura dei se stessi

APPROCCIO MULTIDISCIPLINARE

avere una buona cooperazione con gli altri professionisti, che hanno differenti conoscenze e competenze specifiche è un buon modo di affrontare situazioni complesse. Quando bisogna risolvere i problemi delle persone, una buona qualità del professionista è capire che si lavora in squadra. Dobbiamo essere consapevoli dei nostri limiti e chiedere collaborazione con gli altri servizi. I team multidisciplinari sono un ottimo modo per lavorare insieme su casi specifici. I professionisti che possono aiutare i giovani sono gli operatori sociali, i pedagogisti, gli educatori, gli

psicologi, i dottori, i volontari, il gruppo di pari, i professionisti della riduzione del danno, gli avvocati, la polizia.

CREARE UN COLLEGAMENTO CON LA COMUNITA'

Informare il servizio pubblico e creare legami con la comunità può essere un passo verso una società più inclusiva, non giudicante, non stigmatizzante. Per fare ciò, dobbiamo provare a implementare workshop nelle scuole, al lavoro e negli spazi pubblici. Per coinvolgere più persone nella risoluzione del problema della homelessness giovanile, possiamo anche mobilitare i media, utilizzando pubblicità, articoli, poster, cartelloni ed eventi. Possiamo creare progetti individuali per problemi concreti con ed insieme alla comunità. Questo potrebbe anche incoraggiare il pensiero critico e rappresentare una sfida alla stigmatizzazione.

Errori degli specialisti

Il campo del lavoro sociale è molto complicato, difficile e fragile, in quanto coinvolge molte persone con bisogni, background, culture e credenze differenti. Sfortunatamente, viene osservato che molti professionisti non considerano questi aspetti quando entrano in contatto con le persone.

Durante la formazione, abbiamo messo in luce alcuni errori comuni commessi dai professionisti in tutti i Paesi ed anche alcuni esempi per evitarli.

Ci sono alcuni principi che devono essere rispettati e seguiti dai professionisti, come i diritti umani e il codice etico. Invece, alcuni non ascoltano, giudicano, discriminano, emarginano, agiscono in modo irrispettoso e senza riservatezza.

Di seguito, ci sono alcuni errori cruciali commessi dai professionisti, da evitare specialmente con i giovani senza dimora:

- Mancanza di conoscenza ed esperienza:
 - Aprire argomenti e non chiuderli
 - Peggiorare la situazione dando cattivi consigli
 - Mancanza di conoscenza e rispetto per differenti culture/confessioni religiose
- Far prevalere il proprio punto di vista su quello del giovane (assumere che ciò che abbiamo capito sia la cosa migliore per la persona)
- Vittimizzazione secondaria: rendere responsabile la persona per la violenza che ha subito
- Non aiutare la persona con i problemi che li assillano
- Non cooperare con altre organizzazioni per idee e problemi personali
- La generosità è il nemico del professionista, dal momento che non viene utilizzato per mettere confini anche per proteggere se stessi
- Non adattare il linguaggio alle situazioni e al contesto; utilizzare un linguaggio tecnico che il giovane non può capire
- Non osservare il linguaggio del corpo e del viso della persona

Raccomandazioni

Per riassumere le nostre esperienze e la formazione, vogliamo proporre alcune raccomandazioni relative ai problemi dei giovani senza dimora:

- È inaccettabile che un giovane viva in strada. Ogni giovane senza dimora dovrebbe avere un tetto sulla testa, accesso all'istruzione e ad un lavoro, buona salute e servizi professionali di supporto
- Il problema della homelessness giovanile richiede strumenti specifici, specialistici e approcci differenti. Dovrebbe essere considerato come un problema sociale a parte
- I programmi dedicati ai giovani senza dimora dovrebbero lavorare per raggiungere una inclusione positiva nella società
- Dovremmo supportare i giovani prima che compiano 18 anni. I giovani in situazioni rischiose differenti dovrebbero avere gli strumenti e il supporto specialistico per prevenire la homelessness
- Dovrebbero esserci dei dormitori, rifugi, progetti abitativi e centri diurni dedicati esclusivamente ai giovani senza dimora
- L'accesso ai servizi specialistici dovrebbe essere gratuito in tutti i Paesi, e non solo nelle grandi città
- L'approccio ai problemi della homelessness giovanile dovrebbe essere diverso: dalla riduzione del danno a programmi terapeutici più strutturati
- Le persone che lavorano con i giovani senza dimora dovrebbero avere una formazione specialistica e rispondere ai bisogni reali dei giovani. rimanere aggiornati con nuove ricerche, nuovi strumenti e approcci, strategie, programmi, nei contesti educativi e sociali in cui le persone vivono
- Gli operatori della salute, le istituzioni, i programmi e le organizzazioni dovrebbero collaborare e fornire un supporto integrato ed avere un approccio olistico.
- L'aiuto fornito ai giovani dovrebbe prendere in considerazione la loro diversità (religiosa, culturale, familiari, sessuali, ecc...)
- I giovani dovrebbero avere la possibilità di giocare, perseguire le proprie passioni ed avere tempo libero;
- Le buone pratiche esistenti dovrebbero essere disseminate più facilmente tra Regioni e Paesi.